

DFA

Diabetic Foot Association | جمعية القدم السكرية

سياسة

إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال

جمعية أهلية مرخصة

الرقم	مجلس / 2025 / 01
تاريخ الاعتماد	9 محرم 1447 هـ
الموافق	4 يوليو 2025 م
رقم الإصدار	الإصدار الأول
الجهة المُصدرة	مجلس إدارة الجمعية

رقم ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي: DFASAUDI X — 1000635000

هاتف: 0553222749 | البريد الإلكتروني: info@dfa.sa

1. المقدمة

2. الهدف

3. نطاق التطبيق

4. المرجعيات

5. التعاريف

6. المبادئ العامة

7. تصنيف الأزمات

8. فريق إدارة الأزمات

9. مسؤوليات مجلس الإدارة

10. مسؤوليات المدير التنفيذي

11. مسؤوليات الإدارات

12. إدارة الأزمة

13. استمرارية الأعمال

14. الاتصال أثناء الأزمات

15. التدريب والاختبارات

16. مؤشرات الأداء

17. النماذج والسجلات المرتبطة

18. المراجعة

19. أحكام ختامية

انطلاقاً من حرص جمعية القدم السكرية على استمرارية تقديم خدماتها للمستفيدين، والمحافظة على سلامة العاملين والمتطوعين والأصول والمعلومات، وتعزيز جاهزية الجمعية للتعامل مع الأزمات والطوارئ، أعدت هذه السياسة لوضع إطار مؤسسي لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، بما يضمن سرعة الاستجابة وتقليل الآثار السلبية واستعادة الأعمال الحيوية خلال الوقت المستهدف.

ثانياً: الهدف

- وضع إطار مؤسسي لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال.
- حماية الأرواح وسلامة المستفيدين والعاملين والمتطوعين.
- ضمان استمرارية الخدمات الأساسية للجمعية أثناء الأزمات والطوارئ.
- تقليل الخسائر المالية والتشغيلية والسمعة المؤسسية، ورفع جاهزية الجمعية للتعامل مع الأزمات.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات أثناء الأزمات، وضمان سرعة التعافي واستعادة الأنشطة الحيوية.
- دعم الامتثال للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبّق هذه السياسة على: مجلس الإدارة، واللجان المنبثقة عنه، والمدير التنفيذي، وجميع الإدارات والموظفين والمتطوعين، وجميع البرامج والمشروعات، والمرافق والمكاتب التابعة للجمعية، والأنظمة الإلكترونية وقواعد البيانات.

المرجعية النظامية

- تستند هذه الوثيقة إلى الأنظمة واللوائح النافذة في المملكة العربية السعودية، وعلى وجه الخصوص:
- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
 - اللوائح والتعليمات والأدلة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (باعتباره الجهة الإدارية المشرفة على الجمعية).
 - الأنظمة والتعليمات الصادرة عن وزارة الصحة (باعتبارها الجهة الإشرافية الفنية على أنشطة الجمعية).
 - اللائحة الأساسية للجمعية ولائحة الحوكمة المعتمدة لديها.
 - سياسة إدارة المخاطر وسياسة خصوصية البيانات المعتمدتان لدى الجمعية.
 - قرارات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة ذات العلاقة.
- وعند التعارض، يُعتد بما ورد في الأنظمة واللوائح النافذة، ثم اللائحة الأساسية للجمعية، ثم هذه الوثيقة.

خامساً: التعاريف

المصطلح	التعريف
الأزمة	حدث مفاجئ أو متوقع يؤثر بشكل كبير على قدرة الجمعية على تحقيق أهدافها أو تقديم خدماتها.
الطوارئ	حدث يتطلب استجابة فورية لحماية الأرواح أو الممتلكات أو استمرارية العمل.
استمرارية الأعمال	قدرة الجمعية على استمرار تنفيذ العمليات والخدمات الأساسية عند وقوع أزمة أو انقطاع في الأعمال.
خطة استمرارية الأعمال	وثيقة تحدد الإجراءات اللازمة لاستمرار الأعمال واستعادة الأنشطة الحيوية.
فريق إدارة الأزمات	الفريق المكلف بإدارة الأزمة واتخاذ القرارات اللازمة حتى انتهاء الحدث.

سادساً: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية بالمبادئ التالية: سلامة الإنسان أولاً، وسرعة الاستجابة، ووضوح المسؤوليات، واستمرارية الخدمات الأساسية، والتواصل الفعال، وحماية المعلومات والأصول، والتوثيق الكامل للأحداث، والتحسين المستمر.

تُصنّف الأزمات وفق مستوى تأثيرها إلى:

التصنيف	أمثلة
أزمات تشغيلية	تعطل الأنظمة، انقطاع الكهرباء، تعطل الأجهزة الطبية.
أزمات مالية	انخفاض التمويل، تعثر الإيرادات، الاحتيال المالي.
أزمات صحية	انتشار الأمراض المعدية، إصابة أحد المستفيدين أثناء تقديم الخدمة.
أزمات تقنية	الهجمات السيبرانية، فقدان البيانات، تعطل الأنظمة.
أزمات السمعة	الأخبار السلبية، الشكاوى الإعلامية، تداول معلومات غير صحيحة.
الكوارث الطبيعية	الحريق، السيول، الزلازل، العواصف.

ثامناً: فريق إدارة الأزمات

يشكل المدير التنفيذي فريقًا لإدارة الأزمات يضم ممثلين من الإدارات ذات العلاقة، ويتولى الفريق: تقييم الأزمة، وتفعيل خطة الطوارئ، وتوزيع المهام، والتنسيق مع الجهات المختصة، ومتابعة تنفيذ الإجراءات، وإعداد التقارير، واقتراح الإجراءات التصحيحية.

تاسعًا: مسؤوليات مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة: اعتماد هذه السياسة، واعتماد خطة استمرارية الأعمال، ومتابعة التقارير الدورية، ومراجعة نتائج الأزمات الجوهرية، وتوفير الموارد اللازمة.

عاشراً: مسؤوليات المدير التنفيذي

يتولى المدير التنفيذي: تنفيذ هذه السياسة، وقيادة فريق إدارة الأزمات، واعتماد الخطط التشغيلية، ومتابعة الجاهزية، ورفع التقارير لمجلس الإدارة.

الحادي عشر: مسؤوليات الإدارات

تلتزم الإدارات بما يلي: تحديد المخاطر المحتملة، وإعداد خطط الاستجابة، والمحافظة على استمرارية الخدمات، والإبلاغ الفوري عن الأزمات، والمشاركة في التدريبات.

الثاني عشر: إدارة الأزمة

عند وقوع أزمة، تُتبع الخطوات التالية: الإبلاغ الفوري، وتقييم الحدث، وتحديد مستوى الأزمة، وتفعيل فريق إدارة الأزمات، وحماية الأرواح، وحماية الأصول والمعلومات، واستمرارية الخدمات الأساسية، والتواصل مع الجهات المختصة عند الحاجة، وتوثيق جميع الإجراءات، وإنهاء الأزمة وإعداد التقرير الختامي.

الثالث عشر: استمرارية الأعمال

تلتزم الجمعية بما يلي: تحديد العمليات الحيوية، وتحديد الحد الأقصى المقبول لانقطاع الخدمات، وإعداد خطط بديلة، وتوفير مواقع عمل بديلة عند الحاجة، وحفظ النسخ الاحتياطية للبيانات، ومراجعة خطة الاستمرارية بشكل دوري.

الرابع عشر: الاتصال أثناء الأزمات

تلتزم الجمعية بما يلي: تحديد متحدث رسمي، واعتماد وسائل اتصال بديلة، والتواصل مع الموظفين والمستفيدين عند الحاجة، وعدم نشر أي معلومات غير معتمدة.

الخامس عشر: التدريب والاختبارات

تلتزم الجمعية بما يلي: تنفيذ تدريب سنوي على إدارة الأزمات، وتنفيذ تجربة عملية لخطة استمرارية الأعمال مرة واحدة على الأقل سنويًا، وتقييم نتائج التجارب، ومعالجة أوجه القصور.

نسبة جاهزية خطة استمرارية الأعمال؛ عدد تدريبات إدارة الأزمات المنقّدة سنويًا؛ متوسط زمن الاستجابة للآزمة؛ نسبة استعادة الخدمات خلال الوقت المستهدف؛ نسبة تنفيذ الإجراءات التصحيحية بعد الأزمات؛ عدد الأزمات التي تمت إدارتها وفق الخطة.

السابع عشر: النماذج والسجلات المرتبطة

سجل الأزمات؛ سجل حالات الطوارئ؛ نموذج الإبلاغ عن أزمة؛ خطة استمرارية الأعمال؛ خطة التعافي من الكوارث؛ سجل التدريبات؛ سجل اختبارات استمرارية الأعمال؛ التقرير الختامي للآزمة؛ سجل الدروس المستفادة.

الثامن عشر: المراجعة

تُراجع هذه السياسة مرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات، أو عند وقوع أزمة جوهريّة، أو عند إجراء تغييرات تنظيمية أو تشغيلية مؤثرة، أو عند صدور متطلبات نظامية جديدة.

التاسع عشر: أحكام ختامية

- تُعتمد هذه السياسة من مجلس الإدارة، ويُعمل بها من تاريخ اعتمادها، وتُلغى أي أحكام سابقة تتعارض معها.
- تلتزم جميع الإدارات والعاملون والمتطوعون بتطبيق أحكام هذه السياسة.
- تُعدّ هذه السياسة جزءًا من منظومة الحوكمة وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في الجمعية.

جهة التواصل والاستفسارات: يمكن لأي مستفيد أو منسوب للجمعية أو طرف ذي علاقة التواصل مع جمعية القدم السكرية بشأن مضمون هذه الوثيقة عبر هاتف: 0553222749، أو البريد الإلكتروني: info@dfa.sa.

تم اعتماد هذه الوثيقة من قبل مجلس إدارة جمعية القدم السكرية بموجب القرار رقم مجلس / 01 / 2025، بتاريخ 9 محرم 1447 هـ الموافق 4 يوليو 2025م.